

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ancok, D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada
- Anggoro, M.L. 2002. *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- \_\_\_\_\_. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Christiana, V. 2009. Keputusan Menggunakan Jasa Romanza Wedding Organizer di Semarang Ditinjau dari Citra Perusahaan dan Persepsi Harga. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata (tidak diterbitkan)
- Djumaidi, M., Alghofari, A.K., Rahayu, D.A. 2004. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen*. (13/01/2011, 13:06)
- Dubrin, A.J. 1994. *Applying Psychology : Individual and Organizational Effectiveness Fourth Edition*. New Jersey : Prentice-Hall
- Enger, J.F., Blackwell, R.D., Miniard P.W. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid I*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Ermeila, Sri. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bukit Asam Tanjung

Enim . *Fodema Volume 7 Nomor 2*, November 2007: 169-178

Iqbal, M. 2004. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Joewono, H.H. 2006. *7n1 Strategy Toward Global Competitiveness*. Jakarta: Pustaka Bisnis Indonesia

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., and Wong, V., 1999. *Principles of Marketing. 2<sup>nd</sup> Edition*. USA:Prentice-Hall, Inc

Kristanto, Yuni., Wicaksono, D.W. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen di Apotek Barito Farma Sukoharjo. *Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.2 No,3 April 2009-ISSN 1979-0333

Kusuma, A.R. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetisi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada PT. Ratna Intan Kusuma di Semarang). *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro

Mowen, J.C., Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi kelima*. Jakarta: Erlangga

Munandar, A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : UI PRESS

Setyorini, D. 2008. *Pengantar Psikologi Eksperimen*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata

Suhari, Yohanes. 2008. Keputusan Membeli Secara Online dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume XIII.No.2*. Juli 2008 : 140-146

Supranto. 1998. *Metode riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta : Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2001. *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*. Jakarta : Rineka Cipta

Swastha, B. 1998. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE

Swastha, B., Irawan, M. 1999. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Usman, H., Akbar, PS. 2008. *Metodologi Penelitian Sosia Edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara

Wiyono, A.S. 2009. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. [http://eprints.ums.ac.id/140/1/AZIZ\\_SLAMET.pdf](http://eprints.ums.ac.id/140/1/AZIZ_SLAMET.pdf) (13/01/2011, 12:58)